

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ Державної судової
адміністрації України
11.08.2023 р. № 378

ПОРЯДОК **роботи телефонної "гарячої лінії" Державної судової адміністрації України**

I. Загальні положення

1. Порядок роботи телефонної "гарячої лінії" Державної судової адміністрації України (далі – Порядок) розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, законів України "Про звернення громадян", "Про інформацію", "Про захист персональних даних", "Про судоустрій і статус суддів", Указу Президента України від 07 лютого 2008 р. № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" та інших нормативно-правових актів із зазначених питань з метою підвищення ефективності роботи Державної судової адміністрації України зі зверненнями громадян, підприємств, установ, організацій, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Порядок визначає організацію роботи телефонної "гарячої лінії" ДСА України (далі – телефонна "гаряча лінія"), механізми приймання, реєстрації, розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на телефонну "гарячу лінію".

3. Посадові особи ДСА України, які забезпечують роботу телефонної "гарячої лінії", у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України "Про звернення громадян", "Про державну службу", "Про судоустрій і статус суддів", Указом Президента України від 07 лютого 2008 р. № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", Положенням про Державну судову адміністрацію України, затвердженим рішенням Вищої ради правосуддя 17.01.2019 № 141/0/15-19 (зі змінами), Положень про територіальні управління Державної судової адміністрації України, затверджених наказом ДСА України від 10.05.2023 № 229, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

4. Телефонна "гаряча лінія" функціонує з метою встановлення додаткових гарантій прав громадян, підприємств, установ, організацій, на звернення з питань, що належать до повноважень ДСА України, територіальних управлінь ДСА України, місцевих та апеляційних судів, вищих спеціалізованих судів, Верховного Суду (далі – Суди) та державних підприємств, що належать до сфери управління ДСА України, підвищення рівня довіри суспільства до ДСА України, а також для швидкого та зручного отримання запитуваної інформації.

II. Порядок роботи телефонної "гарячої лінії"

5. Телефонна "гаряча лінія" працює в рамках Єдиного Контакт-центру судової влади України. Роботу телефонної "гарячої лінії" забезпечує мінімум дві особи Єдиного Контакт-центру судової влади України, залучені тільки з питань роботи лінії, які приймають, реєструють та передають звернення за належністю.

6. Приймання телефонних дзвінків на телефонну "гарячу лінію" проводиться в робочі дні з понеділка по четвер з 9 год. 00 хв. до 18 год. 00 хв., у п'ятницю – з 9 год. 00 хв. до 16 год. 45 хв. (за винятком святкових і вихідних днів) за номером телефону Єдиного Контакт-центру судової влади України.

7. Функції посадових осіб ДСА України та працівників Єдиного Контакт-центру судової влади України, відповідальних за роботу телефонної "гарячої лінії", закріплюються у їх посадових інструкціях.

III. Основні завдання роботи телефонної "гарячої лінії"

8. Основними завданнями роботи телефонної "гарячої лінії" є: надання довідково-консультативної допомоги, прийняття, реєстрація та облік пропозицій, громадян, підприємств, установ, організацій, які звертаються на телефонну "гарячу лінію" з питань, що стосується діяльності ДСА України, територіальних управлінь ДСА України, Судів, державних підприємств, що належать до сфери управління ДСА України.

IV. Порядок прийому, реєстрації і розгляду звернень, що надійшли на телефонну "гарячу лінію"

9. Усі звернення громадян та представників підприємств, установ, організацій, що надійшли на телефонну "гарячу лінію", реєструються в день їх надходження відповідальними працівниками Єдиного Контакт-центру судової влади України.

10. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, і які не потребують додаткового вивчення, вирішуються безпосередньо шляхом надання консультації відповідальним працівником Єдиного Контакт-центру Судової влади України.

11. У разі коли заявник бажає надиктувати звернення в телефонному режимі та його обсяг становить понад 1600 символів або тривалість розмови перевищує 20 хвилин, відповідальний працівник Єдиного Контакт-центру судової влади України має право рекомендувати звернутися заявнику з письмовим зверненням у порядку, визначеному законодавством України, надавши необхідні реквізити.

12. Звернення, в яких порушуються питання, що потребують детальнішого (додаткового) вивчення та опрацювання, відповідальним працівником Єдиного Контакт-центру судової влади України надсилаються в день надходження або не пізніше наступного робочого дня для розгляду та вирішення по суті на офіційну електронну адресу (електронним листом) ДСА України, територіальних управлінь ДСА України, Судів, державних підприємств, що належать до сфери управління ДСА України.

13. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, підприємство, установа, організація, не належать до повноважень ДСА України, територіальних управлінь ДСА України, Судів, державних підприємств, що належать до сфери управління ДСА України, відповідальний працівник Єдиного Контакт-центру судової влади України, який здійснює приймання телефонного звернення, що надійшло на телефонну "гарячу лінію", пояснює громадянину, представнику підприємства, установи, організації, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися.

14. Заявник при зверненні на телефонну "гарячу лінію" повідомляє: прізвище, ім'я, по батькові та в разі звернення від імені підприємства, установи, організації повну назву відповідного підприємства, установи, організації та займану ним посаду; суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги; поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути надіслана відповідь по суті звернення; контактний номер телефону.

15. Якщо громадянин, підприємство, установа, організація бажає залишити скаргу на відповідального працівника Єдиного Контакт-центру судової влади України, з яким веде розмову, такий працівник має перевести дзвінок на іншого вільного відповідального працівника Єдиного Контакт-центру судової влади України.

16. У разі коли заявник не називає своїх прізвища, імені, по батькові (за наявності) звернення реєструється як анонімне та розгляду не підлягає.

17. Діловодство за зверненнями громадян, підприємств, установ, організацій, що надійшли на телефонну "гарячу лінію", ведеться Єдиним Контакт-центром Судової влади України. Обробка персональних даних звернень громадян, які надійшли на телефонну "гарячу лінію", здійснюється відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

18. За результатами розгляду звернення, яке надійшло на телефонну "гарячу лінію", ДСА України, територіальні управління ДСА України, Суди, державні підприємства, що належать до сфери управління ДСА України інформують про це Єдиний Контакт-центр судової влади України шляхом надсилання копії

відповіді (проміжної відповіді) на електронну адресу Єдиного Контакт-центру Судової влади України.

V. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови відповідальними працівниками Єдиного Контакт-центру Судової влади України

19. Розмова за допомогою телефонного зв'язку має включати:

- 1) привітання;
- 2) представлення відповідального працівника Єдиного Контакт-центру Судової влади України із зазначенням імені;
- 3) у разі необхідності запитання, що уточнюють звернення, якщо необхідно з'ясувати більш повно відповідні обставини;
- 4) консультацію чи роз'яснення телефоном в найповнішому обсязі; запитання до заявника чи задовольнила його отримана відповідь.

20. Відповідальні працівники Єдиного Контакт-центру судової влади України спілкуються із заявниками державною мовою.

21. У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, у випадках, коли громадянин вчиняє психологічний тиск, відповідальний працівник Єдиного Контакт-центру судової влади України має право повідомити громадянина про неприпустимість таких висловлювань та ввічливо припинити спілкування з ним.

Завідувач сектору по роботі
зі зверненнями та запитаними
на публічну інформацію ДСА України

Валентина ПАВЛЕНКО